

# Vom Workspace-Management zur Prozessautomatisierung: Erziehungsdepartement Basel-Stadt setzt auf Ivanti



## Hintergrund

Das Erziehungsdepartement ist das größte von sieben Departementen des Kantons Basel-Stadt, verfügt über ein Jahresbudget von rund einer Milliarde Schweizer Franken und beschäftigt rund 7.000 Menschen (60% Frauen, 40% Männer). Das Erziehungsdepartement ist zuständig für das gesamte kantonale Bildungsangebot – von der Volksschule bis zur Hochschule, von der Berufsfachschule bis zur Erwachsenen- und Weiterbildung. Weiter ist das Erziehungsdepartement auch zuständig für die Tagesbetreuung sowie Bewegung und Sport und übernimmt Aufgaben zur Förderung von Kindern, Jugendlichen und Familien wie auch im Kinder- und Jugendschutz.

Eine wichtige Rolle für die Erfüllung der vielfältigen Aufgaben und Dienstleistungen spielt die Abteilung Informatik. Als zentrales Service-Center liefert sie Informatik-Dienstleistungen für alle Organisationseinheiten und stellt die departementale Umsetzung der kantonalen Informatik-Standards sicher. Ein elfköpfiges Team betreut zurzeit rund 1.300 IT-Arbeitsplätze und ist verantwortlich für den Betrieb von über 260 Standard- und Fachapplikationen.

## Herausforderungen

Bei den IT-Arbeitsplätzen standen in den letzten Jahren zwei große Modernisierungsprojekte an – die Migration der Benutzer-Desktops auf aktuelle Windows- und Office-Versionen und die weitgehende Ablösung von Fat-Clients durch Thin-Clients. Das Erziehungsdepartement nutzt bereits seit einiger Zeit Citrix XenApp für die zentrale Bereitstellung von

Applikationen und hat sich entschieden, den Anwendern komplette Shared Desktops über das Rechenzentrum zur Verfügung zu stellen. 85 Prozent der IT-Arbeitsplätze konnten so auf kosteneffiziente und wartungsarme Thin-Clients von IGEL umgestellt werden. „Die besondere Herausforderung dabei war, die doppelte Migration für unsere Benutzer so reibungslos wie möglich zu gestalten“, sagt Thomas Anliker, Informatik-Leiter des Erziehungsdepartements. „Wir suchten daher nach einer Workspace-Management-Lösung, mit der sich alle Profil-Informationen und Benutzereinstellungen für physische und virtuelle Umgebungen zentral verwalten lassen. Unser Ziel war, dass die Anwender jederzeit ihre persönliche Arbeitsumgebung vorfinden – unabhängig davon, ob sie noch einen Fat-Client nutzen, an einem Thin-Client arbeiten oder von ihrem privaten Rechner von zu Hause aus auf ihren Desktop zugreifen.“

## Die Lösung

Nach Tests mit verschiedenen Lösungen und einem erfolgreichen Proof-of-Concept, fiel die Entscheidung für Ivanti Workspace Control. Mit diesem System ist die Informatikabteilung in der Lage, die Benutzereinstellungen von Endgerät, Desktop und Anwendungen zu entkoppeln und den Anwendern in jeder Umgebung flexibel zuzuweisen.

„Wir können dank der Ivanti Lösung unseren Mitarbeitern heute in jeder Situation alle für ihre Aufgaben benötigten Ressourcen zur Verfügung stellen“, sagt Thomas Anliker. „Drucker und Laufwerke werden beispielsweise automatisch gemappt, wenn die Anwender bestimmte Applikationen starten.“ >

Gleichzeitig hat die Informatik die volle Kontrolle über die Sicherheit der digitalen Arbeitsplätze. So lässt sich beispielsweise genau definieren, welche Ressourcen die Anwender beim Remote-Zugriff im Home Office nutzen dürfen. Workspace Control erleichterte für die IT-Abteilung zudem den laufenden Administrationsaufwand: „Die Zeiten, wo wir komplexe Login-Skripte schreiben mussten, sind vorbei“, freut sich der Informatikleiter. „Alleine die Zuweisung der fast 800 Drucker verursachte früher enormen Aufwand der stark reduziert werden konnte.“

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit der Workspace-Management-Lösung von Ivanti entschied sich das Erziehungsdepartement, weitere Komponenten von Ivanti einzusetzen. Mit Ivanti Automation begann die IT-Abteilung, einzelne Workflows und Administrationsprozesse zu automatisieren. Anschließend wurde mit Unterstützung von redIT ein Self-Service-Portal auf Basis des Ivanti Identity Director eingerichtet.

## Vorteile

„Ivanti vereinfachte für uns zunächst das Workspace-Management und unterstützte uns bei der Migration auf die neue Desktop-Umgebung“, sagt Thomas Anliker. „Über virtuelle und physische Umgebungen hinweg bieten wir unseren Anwendern heute durchgängig personalisierte Arbeitsplätze, die genau auf deren Aufgaben zugeschnitten sind. Mit den weiteren Ivanti Komponenten erreichen wir eine ganz neue Qualität des IT-Service.“

Die Automatisierung von wiederkehrenden Standard-Prozessen mit Ivanti Automation entlastet die IT-Organisation im Alltag bei zahlreichen Aufgaben. Das „Onboarding“ neuer Mitarbeiter erforderte z.B. in der Vergangenheit eine Vielzahl einzelner Arbeitsschritte. Die neuen Mitarbeiter mussten als Anwender in unterschiedlichen Systemen angelegt werden und – je nach Aufgabengebiet – Zugangsberechtigungen zu bestimmten Applikationen erhalten. All diese Arbeitsschritte werden heute automatisch abgewickelt. „Mit Ivanti Automation sorgen wir dafür, dass definierte Prozesse immer gleich ablaufen und von jedem Mitarbeiter angestoßen werden können, auch wenn er nicht im Detail mit dem Thema vertraut ist“, sagt Thomas Anliker. „Damit können wir Fehlerquellen ausschliessen und Zeit für strategischere Aufgaben gewinnen.“

Die Automatisierung geht mittlerweile weit über reine IT-Aufgaben hinaus: Auch die Bereitstellung von Arbeitsmitteln, die Vergabe von Schlüsseln und sogar die Bestellung von Blumen zur Begrüßung neuer Mitarbeiter wird über Ivanti Automation gesteuert. Das System erinnert die Kollegen in der Personalabteilung und in anderen Fachabteilungen rechtzeitig per E-Mail an die jeweiligen Aufgaben.

Mit dem Ivanti Identity Director geht die IT-Organisation nun noch einen Schritt weiter und stellt den Beschäftigten Self-Services über ein Online-Portal zur Verfügung. Anwender können so z.B. vergessene Passwörter selbst zurücksetzen, ohne den IT-Support kontaktieren zu müssen. Auch komplexe Prozesse wie die Bestellung neuer Software lassen sich als Self-Services abbilden. Mit dem Visual Workflow Editor von Ivanti kann die IT-Abteilung digitale Verfahren mit beliebig vielen Arbeitsschritten und Freigabestufen modellieren. Anwender bekommen in ihrem personalisierten Online-Portal nur jene Services und Aufgaben angezeigt, zu denen Sie aufgrund ihrer Benutzerrolle berechtigt sind.

## Die nächsten Schritte

„Der Appetit kommt wie so häufig mit dem Essen“, resümiert Thomas Anliker. „Nachdem sich Ivanti bei unterschiedlichsten Aufgaben bewährt hat, optimieren wir mit der Lösung inzwischen auch Prozesse, die nur noch indirekt mit IT zu tun haben. Aktuell besprechen wir Themen wie Zeiterfassung und Urlaubsanträge. Unser Ziel ist es, Dinge einfacher und besser zu machen – sowohl für die Anwender als auch für die IT. Bei dieser Aufgabenstellung unterstützt uns heute Ivanti.“

## Der Partner

Die redIT Services AG ist einer der führenden IT-Lösungsanbieter für Unternehmen in der deutschsprachigen Schweiz. Mit über 50 Mitarbeitern schafft redIT klare Mehrwerte für KMUs und Großunternehmen – sei es im klassischen Infrastrukturbereich, aber zunehmend auch auf dem Weg in die Cloud. Dazu verknüpft redIT professionelles IT-Know-how mit dem Wissen, wie die Prozesse in Unternehmen und in unterschiedlichen Branchen funktionieren. Die Lösungen von redIT wie auch der Service und Support sind konsequent auf die Anforderungen von Schweizer Unternehmen zugeschnitten. **Weitere Informationen unter [redit.ch](http://redit.ch)**

## Ergebnisse mit Ivanti:

- **Reibungslose Migration:** Ivanti Workspace Control erleichterte die Umstellung auf virtuelle Desktops und die neuen Versionen von Windows und Office.

- **Durchgängige Personalisierung:** Anwender finden an jedem Desktop – ob physisch oder virtuell – ihre identische persönliche Arbeitsumgebung vor.

- **Volle Kontrolle über die Sicherheit:** Die IT-Organisation kann alle Berechtigungen zentral verwalten und Zugriffsrechte automatisch an den Benutzerkontext anpassen. >

■ **Automatisierung von Aufgaben:** Definierte Prozesse laufen immer gleich ab und können von jedem Mitarbeiter angestoßen werden.

■ **Mehr Zeit für strategische Aufgaben:** IT-Administratoren werden von manuellen Routinetätigkeiten befreit und können die dadurch gewonnene Zeit für sinnvollere Aufgaben einsetzen.

### Die Ivanti Lösung unterstützt das Erziehungsdepartement dabei, Prozesse rund um den digitalen Arbeitsplatz zu optimieren:

■ Das automatisierte Onboarding sorgt dafür, dass neue Mitarbeiter an ihrem ersten Arbeitstag sofort Zugriff auf alle benötigten Ressourcen erhalten.

■ Wenn Mitarbeiter eine neue Aufgabe übernehmen oder die Organisation verlassen, werden Berechtigungen automatisch angepasst bzw. entzogen.

■ Anwender können vermehrt Aufgaben wie das Zurücksetzen von Passwörtern per Self-Service anstoßen – dies entlastet den IT-Support erheblich.

■ Auch komplexe Abläufe, die bisher über Formulare abgewickelt wurden, lassen sich mit Ivanti als digitale Workflows abbilden.

■ Die Ivanti Lösung macht Arbeitsabläufe transparent und nachvollziehbar – und reduziert gleichzeitig die Fehleranfälligkeit.

[ivanti.de](https://www.ivanti.de)[+49 \(0\)69 941 757-0](tel:+490699417570)[contact@ivanti.de](mailto:contact@ivanti.de)

Copyright © 2017, Ivanti. All rights reserved.